

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai kualitas layanan dan citra Merek terhadap loyalitas merek Zalora Indonesia. Maka dapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek. Jika kualitas layanan yang diberikan oleh Zalora meningkat, maka loyalitas merek dari konsumen juga akan meningkat.
2. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas merek. Jika citra yang diberikan oleh Zalora meningkat, maka loyalitas merek dari konsumen juga akan meningkat.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian, berikut ini penulis ajukan beberapa saran sebagai berikut:

##### 5.1.1 Bagi Perusahaan

1. Perusahaan Zalora dapat lebih meningkatkan cepat tanggap *costumer service* terhadap keluhan konsumen dikarenakan memiliki skor rata-rata 4,34 dari responden, dimana nilai tersebut paling rendah dibanding nilai dari indikator lainnya .
2. Zalora harus melakukan menurunkan harga produk dari aplikasinya atau melakukan lebih banyak promosi karena, indikator Zalora memiliki harga yang relatif lebih murah dibandingkan *e-commerce* lainnya. Memiliki nilai 4,02 dimana nilai tersebut paling rendah dari indikator lainnya.





### 5.1.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Perlunya dilakukan penelitian selanjutnya mengenai loyalitas merek secara berkala karena apabila sekarang konsumen memiliki loyalitas merek , kedepannya belum tentu memiliki loyalitas merek.
2. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini.

#### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.